

PREGLED POSTUPKA #39731

1 PODACI O NARUČIOCU

Naziv naručioca	MINISTARSTVO PRAVDE
PIB	11070094
E-mail	kabinet@mpa.gov.me
Telefon	020/407-501
Internet adresa	mpa.gov.me
Fax	020/407-515
Adresa	ulica Vuka Karadžića 3
Grad	Podgorica
Poštanski broj	81000

2 OSNOVNI PODACI

Opis predmeta javne nabavke	Održavanje Luris-a i ESB i Web servisa
Status	U toku
Vrsta predmeta	Usluge
Vrsta postupka	Jednostavna nabavka
Službenik za javne nabavke	Oliver Bodven
Kontakt	020/407-522
Datum objave	22.12.2022. 14:30
Napomena	Nabavka usluge - Održavanje Luris-a i ESB i Web servisa, po partijama.

3 FAZE U POSTUPKU

Vrsta faze	Opis	Početak podnošenja	Kraj podnošenja	Datum otvaranja	Status
Zahtjev za podnošenje ponuda	Nabavka usluge - Održavanje Luris-a i ESB i Web servisa, po partijama.	22.12.2022 14:30	26.12.2022 14:00	26.12.2022 14:30	U toku

4 DODATNE INFORMACIJE

Predmet javne nabavke se nabavlja	po partijama
Posebni oblici javne nabavke	
Okvirni sporazum	Ne
Dinamički sistem nabavki	Ne
Elektronska aukcija	Ne
Elektronski katalog	Ne
Nabavka se sprovodi kao	
Zajednička nabavka	Ne
Centralizovana nabavka	Ne

5 STAVKE PLANA

Godina	Opis	Vrijednost nabavke	Vrijednost PDV	Okvirni sporazum	Vrijednost OS	Vrijednost PDV OS	Vrsta postupka
2022	MINISTARSTVO PRAVDE Održavanje Luris-a i ESB i Web servisa 72210000 - Usluge programiranja paketne programske opreme (softvera) 72261000 - Usluge podrške za softver 72265000 - Usluge konfiguracije softvera 72267000 - Usluge održavanja i popravke softvera	17.355,45 EUR	3.644,55 EUR	-	-	-	Jednostavna nabavka

6 USLOVI ZA UČEŠĆE U POSTUPKU I ZAHTJEVI U POGLEDU NAČINA IZVRŠAVANJA PREDMETA NABAVKE

Opis	Tip uslova / zahtjeva	Važi za sve partije
Sastavni dio ponude je popunjen i ovjeren Obrazac 2 (član 5 stav 4 Pravilnik za sprovođenje jednostavnih ("Službeni list Crne Gore" , broj 061/20, 065/20, 071/20, 74/20, 102/20 i 51/21) Potpisivanjem Obrasca 2 - izjava, ovlašćeno lice ponuđača pod punom moralnom, materijalnom i krivičnom odgovornošću izjavljuje da ispunjava uslove za obavljanje djelatnosti u postupku jednostavne nabavke da: Uslovi sposobnosti privrednog subjekta: a) uslovi za obavljanje djelatnosti: • je upisan u Centralni registar privrednih subjekata ili drugi odgovarajući registar u državi u kojoj privredni subjekat ima sjedište. Dokazivanje uslova za obavljanje djelatnosti Ispunjenost uslova za obavljanje djelatnosti dokazuje se dostavljanjem: 1) dokaza o registraciji u Centralnom registru privrednih subjekata ili drugom odgovarajućem registru, sa podacima o ovlašćenom licu privrednog subjekta	Uslovi za obavljanje djelatnosti	DA
Potpisivanjem Obrasca 2 - izjava, ovlašćeno lice ponuđača pod punom moralnom, materijalnom i krivičnom odgovornošću izjavljuje da ne postoji sukob interesa definisan članom 41 Zakona o javnim nabavkama ("Službeni list Crne Gore" , broj 74/19)	Obavezni uslovi	DA

Sastavni dio ponude je popunjen i ovjeren Obrazac 2 (član 5 stav 4 Pravilnik za sprovođenje jednostavnih ("Službeni list Crne Gore" , broj 061/20, 065/20, 071/20, 74/20, 102/20 i 51/21) Potpisivanjem Obrasca 2 - izjava, ovlašćeno lice ponuđača pod punom moralnom, materijalnom i krivičnom odgovornošću izjavljuje da ispunjava obavezne uslove za učešće u postupku jednostavne nabavke da: 1) nije pravosnažno osuđivan i čiji izvršni direktor nije pravosnažno osuđivan za neko od krivičnih djela sa obilježjima: a) kriminalnog udruživanja; b) stvaranja kriminalne organizacije; c) davanje mita; č) primanje mita; é) davanje mita u privrednom poslovanju; d) primanje mita u privrednom poslovanju; dž) utaja poreza i doprinosa; đ) prevare; e) terorizma; f) finansiranja terorizma; g) terorističkog udruživanja; h) učestovanja u stranim oružanim formacijama; i) pranja novca; j) trgovine ljudima; k) trgovine maloljetnim licima radi usvojenja; l) zasnivanja ropskog odnosa i prevoza lica u ropskom odnosu; 2) je izmirio sve dospjele obaveze po osnovu poreza i doprinosa za penzijsko i zdravstveno osiguranje.	Obavezni uslovi	DA
Rok plaćanja je: u roku od 30 dana od dan dostavljanja mjesečnih faktura i izvještaja za prethodni mjesec	Rok plaćanja	DA
Način plaćanja je: Virmanski.	Način plaćanja	DA
Mjesto izvršenja ugovora je Na teritoriji Crne Gore.	Mjesto izvršenja ugovora	DA
Rok važenja ponude je 10 dana od dana otvaranja ponuda.	Rok važenja ponude	DA
Način sprovođenja kontrole kvaliteta: 1. preko ovlašćenih lica Naručioca, sačinjavanjem i potpisivanjem Izvještaja o realizovanim aktivnostima na mjesečnom nivou u periodu trajanja ugovora- za usluge održavanja 2. preko ovlašćenih lica Naručioca, sačinjavanjem i potpisivanjem Zapisnika o primopredaji softverskog rješenja – za usluge nadogradnje softverskog rješenja	Način sprovođenja kontrole kvaliteta	DA
Drugi uslov: Ponuđač mora da jednom mjesečno ovlašćenom licu Naručioca dostavlja izvještaje o svim izvršenim izmjenama i modifikacijama na Mule ESB platformi, kao i izvještaje o stanju i ažuriranju softverskog rješenja sa instalacijom patch-eva	Drugi uslovi	NE

Privredni subjekat je dužan da posjeduje: • minimum iskustva na kvalitetnom i uspješnom izvršavanju istih ili sličnih poslova iz oblasti predmeta nabavke; Minimum 1 (jedna) potvrda o kvalitetnom i uspješnom izvršavanju istih ili sličnih poslova iz oblasti predmeta nabavke. Pod istim ili sličnim poslovima iz oblasti predmeta javne nabavke, podrazumjevaju se usluge isporuke i održavanje ESB sistema u državnim organima Crne Gore, baziranog na Mule ESB platformi. Stručna i tehnička sposobnost dokazuje se: • potvrdama izdatih od strane investitora, odnosno korisnika o izvršenim isporukama robe, pruženim uslugama ili izvedenim radovima, tokom prethodnih godina ali ne duže od pet godina, računajući i godinu u kojoj je započet postupak javne nabavke, koje sadrže opis i vrijednost predmeta nabavke, vrijeme realizacije ugovora i konstataciju da je ugovor blagovremeno i kvalitetno izvršen;	Stručna i tehnička sposobnost	NE
Stručni i kadrovski kapaciteti koji su potrebni za izvršenje ugovora; Najmanje po jedno lice koje će biti zaduženo za izvršenje usluge. Stručna i tehnička sposobnost dokazuje se: • dokazom o angažovanju radne snage (kopija radne knjižice, prijava za osiguranje ili ugovor o radu) sa odgovarajućim referencama koje su potrebne za izvršenje predmeta nabavke u skladu sa zakonom; Najmanje 1 (jedna) referenca za usluge isporuke i održavanje ESB sistema u državnim organima Crne Gore, baziranog na Mule ESB platformi. Napomena: ovaj uslov stručno tehničke sposobnosti koristiće se za vrednovanje parametra kvaliteta.	Stručna i tehnička sposobnost	NE
Drugi uslov: 1. Ponuđač mora da jednom mjesečno ovlašćenom licu Naručioca dostavlja izvještaje o svim izvršenim izmjenama i modifikacijama na aplikativnom rješenju LURIS-a, ukoliko su izvršene, takođe i izvještaje o stanju i ažuriranju aplikativnog i baznog servera sa instalacijom patch-eva, kao i operativnih sistema na kojima su pokrenuti aplikativni i bazni server. 2. Ponuđač je u okviru održavanja koje je predmet nabavke dužan obezbijediti besplatne nove verzije postojećeg aplikativnog softvera.	Drugi uslovi	NE
Ponuđač je dužan da dostavi dokaz kojim se potvrđuje da je sistem menadžmenta bezbednošću informacija 27001:2013. Sertifikat kojim se potvrđuje da je sistem menadžmenta organizacije usklađen sa zahtjevima standarda ISO 27001:2013	Dokaz odnosno sertifikat, koje izdaju akreditovana sertifikaciona tijela o ispunjavanju uslova kvaliteta predmeta nabavke	NE

Privredni subjekat je dužan da posjeduje: • minimum iskustva na kvalitetnom i uspješnom izvršavanju istih ili sličnih poslova iz oblasti predmeta nabavke; Minimum 1 (jedna) potvrda o kvalitetnom i uspješnom izvršavanju istih ili sličnih poslova iz oblasti predmeta nabavke. Pod istim ili sličnim poslovima iz oblasti predmeta javne nabavke, podrazumjevaju se usluge isporuke i održavanje ESB sistema u državnim organima Crne Gore, baziranog na NET Core platformi. Stručna i tehnička sposobnost dokazuje se: • potvrdama izdatih od strane investitora, odnosno korisnika o izvršenim isporukama robe, pruženim uslugama ili izvedenim radovima, tokom prethodnih godina ali ne duže od pet godina, računajući i godinu u kojoj je započet postupak javne nabavke, koje sadrže opis i vrijednost predmeta nabavke, vrijeme realizacije ugovora i konstataciju da je ugovor blagovremeno i kvalitetno izvršen;	Stručna i tehnička sposobnost	NE
Stručni i kadrovski kapaciteti koji su potrebni za izvršenje ugovora; Najmanje po jedno lice koje će biti zaduženo za izvršenje usluge. Stručna i tehnička sposobnost dokazuje se: • dokazom o angažovanju radne snage (kopija radne knjižice, prijava za osiguranje ili ugovor o radu) sa odgovarajućim referencama koje su potrebne za izvršenje predmeta nabavke u skladu sa zakonom; Najmanje 1 (jedna) referenca za usluge isporuke i održavanje ESB sistema u državnim organima Crne Gore, baziranog na NET Core platformi. Napomena: ovaj uslov stručno tehničke sposobnosti koristiće se za vrednovanje parametra kvaliteta.	Stručna i tehnička sposobnost	NE

7 KRITERIJUMI ZA IZBOR NAJPOVOLJNIJE PONUDE

Opis	Važi za sve partije
Cijena	DA
Broj bodova po osnovu vrednovanja roka kao mjerila kvaliteta: Reference stručnog lica= 40 bodova Ponuđač sa najvećim brojem referenci dobija 40 bodova. Broj bodova za ponuđene reference = broj ponuđenih referenci/ najveći broj ponuđenih referenci x 40 Za partiju 4: Najmanje 1 (jedna) referenca za usluge isporuke i održavanje ESB sistema u državnim organima Crne Gore, baziranog na Mule ESB platformi.	NE
Broj bodova po osnovu vrednovanja roka kao mjerila kvaliteta: Reference stručnog lica= 40 bodova Ponuđač sa najvećim brojem referenci dobija 40 bodova. Broj bodova za ponuđene reference = broj ponuđenih referenci/ najveći broj ponuđenih referenci x 40 Za partiju 5: Najmanje 1 (jedna) referenca za usluge isporuke i održavanje ESB sistema u državnim organima Crne Gore, baziranog na NET Core platformi.	NE

8 PREDMET NABAVKE

Ukupna procijenjena vrijednost bez PDV:

11.570,30 EUR

Broj partije	1		
Opis partije	Održavanje Luris-a		
Procijenjena vrijednost bez PDV	5.785,15 EUR		
	Opis predmeta nabavke	Bitne karakteristike predmeta nabavke	Količina
		Pružiti podršku i održavati Informacioni Sistem (IS) podrazumijeva sledeće: • Manje izmjene implementiranog rješenja Luris koje mogu nastati usled: zakonskih promjena, kontinuiranih poboljšanja i inovacija ili unaprjeđenja poslovnih procesa ili internih akata Naručioca, kao i usled eventualne nadogradnje Platforme. Pod manjim izmjenama podrazumevaju se mjesečne modifikacije izvornog koda rješenja Luris, čija realizacija ne zahtijeva više od 16 sati rada programera. Obaveza Ponuđača je da implementira najviše 10 manjih izmjena tokom perioda održavanja. • Podrška u pronalaženju grešaka korisnika tokom korišćenja implementiranog rješenja • Pomoć prilikom administracije Platforme	

(regularno mjesečno nadgledanje sistema, nadgledanje back up procedura, pomoć prilikom eventualne instalacije Microsoft zakrpa i kreiranje novih korisnika)

- Ispravka softverskih grešaka u sistemu

Novi zahtjevi:

1. Potrebno je ažurirati formu „Izveštaji“ u dijelu organizacije menija, tako da izvještaji na Crnogorskom/Srpskom jeziku budu u lijevoj strani, a izvještaji na engleskom jeziku da budu na desnoj strani(u dvije kolone)

2. Dodati novu funkcionalnost na formi Izveštaj: Statistika predmeta po DRŽAVI

☐ Filter po smjeru : „Ulazni“ „Izlazni“

☐ Krivično djelo (sa mogućnošću dodavanja više krivičnih djela)

☐ Tip odluke

☐ Odabir države

3. Potrebno je omogućiti funkcionalnost da se akti/dokumenti u LURIS-u mogu

LURIS predstavlja aplikativni sistem koji omogućava evidenciju predmeta iz međunarodne pravne pomoći.

Sistem omogućava Ministarstvu pravde da prati primljene zamolnice i druge zahtjeve iz oblasti pružanja i primanja međunarodne pravne pomoći, kao i statističko izvještavanje u oblasti međunarodne pravne pomoći u građanskim i krivičnim stvarima.

Informacioni sistem radi na sljedećoj infrastrukturi:

Serveri:

1. 2 x HP DL360P GEN8 Procesor 2GHZ 6 core x 2, 2x 8 GB RAM, 3 X 300 GB HD 15 K .
2. 4 x HP DL360P GEN8 Procesor 2GHZ 6 core x 2 ,2 x16 GB RAM, 3 x 300GB HD 10K.
3. Storage HP P2000 24 x 900GB 10K

Virtuelno okruženje:

potpisati elektronskim potpisom/digitalnim sertifikatom.

4. Kako je u toku razvoj novog sudskog ssistema, ukoliko isti bude razvijen u 2023. godini, potrebno je obezbijediti podršku u integraciji LURIS-a putem web servisa i sudskog sistema u dijelu razmjene zamolnica.

1. Kategorizacija grešaka opisana je u sljedećim kategorijama , kao i način na koji se mora odnositi prema njima:

Klasa izmjena i grešaka Značaj Opis
1 Kritične Korišćenje određene funkcionalnosti je nemoguće ili neizvodljivo, odnosno sistem nije u mogućnosti da uradi obračun (ispravno i u predviđenom roku) ili nije u mogućnosti da sprovede sve prateće aktivnosti, u vezi sa obračunom , a sve u cilju poštovanja obaveza koje Naručilac ima u skladu sa zakonom i drugim aktima). Izmjene u procesima implementiranog rješenja ili greška/e podrazumevaju visok uticaj na poslovne procese i /ili sigurnost.

1	Produkcija APP i DB server: 4 VCPU cores(Intel Xeon E5-2620 2.00GHz), 16GB VRAM, HDD 300GB (IIS i MsSQL) Testno okruženje APP i DB server: 2 VCPU cores(Intel Xeon E5-2620 2.00GHz), 8GB VRAM, HDD 120GB (IIS i MsSQL) Operativni sistemi: Windows Server 2019 Standard Aplikativno rješenje: Luris aplikacija urađena je na .NET Core platformi Baza podataka je Microsoft SQL Server 2019 LURIS aplikacija zasniva se na obradi zadataka, predmeta i dokumenata i podijeljena je na sledeće module: 1. Zadaci 2. Pretraga predmeta 3. Pretraga dokumenata 4. Zavođenje predmeta 5. Spajanje predmeta 6. Razdvajanje predmeta	2 Značajne Korišćenje određenje funkcionalnosti je ozbiljno ograničeno. Izmjene u procesima implementiranog rješenja ili greška/e podrazumevaju značajan uticaj na poslovne procese i /ili sigurnost, ali sistem je u mogućnosti da (uz određene dodatne ručne intervencije) uradi obračun (ispravno i u predviđenom roku) i u mogućnosti je da sprovede sve prateće aktivnosti u vezi sa obračunom, a sve u cilju poštovanja obaveza koje Naručilac ima u skladu sa zakonom i drugim aktima. 3 Male Korišćenje određenje funkcionalnosti podleže minimalnim ograničenjima, i sve prateće aktivnosti mogu da se urade na regularan način i u predviđenom roku. Izmjene u procesima implementiranog rješenja ili greška/e podrazumeva određeni uticaj na poslovne procese i /ili sigurnost, ali omogućava nastavak rada. 4 Zanemarive Funkcionalnost se može koristiti bez restrikcija. Neusaglašenost nema uticaja ili ima minoran uticaj na poslovne procese. Ovaj tip izmjena u procesima implementiranog rješenja ili greške je “kozmetička izmjena odnosno kozmetička greška” ili propust koji osoblje korisnika može samo da prevaziđe.	12,00 meseci
---	--	---	--------------

- 7. Izvještaji
- 8. Moji predmeti
- 9. Administracija sistema

Poseban segment aplikacije čini Modul za izvještaje koji prikazuje statističke izveštaje koji se mogu prikazati na ekranu ili eksportovati u pdf, excel ili word format , a realizovani su kroz upotrebu Microsoft SQL Server Reporting- a.

2. PERIOD ODRŽAVANJA

2.1. Period održavanja na kompletno rješenje LURIS koje je bilo predmet implementacije iznosi najmanje godinu dana.

2.2. Na greške definisane ovom Tabelom , Ugovorom je Izvršilac dužan da započne rješavanje u rokovima definisanim u zavisnosti od klase grešaka:

- rok da započne rješavanje kritične greške je 1 sat,
- rok da započne rješavanje značajne greške je 4 sata,
- rok da započne rješavanje male greške je 2 dana,
- rok da započne rješavanje zanemarivih grešaka je mjesec dana.

2.3. S obzirom da se u ponuđenom sistemu koriste i standardna rješenja kao komponente, na održavanje tih komponenti primjenjuju se standardni uslovi odgovarajućih dobavljača, u ovom slučaju kompanije Microsoft (npr. za softver: isporuka novih verzija, treći nivo podrške...)

2.4. Detaljan opis procedure za prijem i otklanjanje grešaka koje budu nastale prilikom korišćenja, od strane Naručioca, LURIS softvera i rješavanje ovih grešaka biće definisane (Procedura postupanja sa problemom i zahtjevima za promjenom).

Ažuriranje/patchovanje

Podrazumijeva ažuriranje aplikativnog i baznog servera sa instalacijom zakrpa, kao i operativnih sistema na kojima su pokrenuti aplikativni i bazni server.

Napomena:

Instalacija zakrpa omogućava:

- Stabilnost rada aplikacije
- Sigurnost aplikacije

Zakrpe i ažuriranja trebaju biti instalirana samo u slučaju neophodnosti i u slučaju da se obje strane slažu da je neophodno.

Pregled logova na serveru

Svaki 30 dana, ili češće ako je neophodno, treba pregledati logove na serveru:

Pod regularnim pregledom logova podrazumijeva se slijedeće:

- uvid u istoriju sistema i identifikaciju potencijalnih sigurnosnih prijetnji (na otkrivanju pokušaja upada u sistem)

		- Uvid u funkcionalnost sistema - Uvid u potencijalne greške nastale u radu sistema i davanje predloga ispravki grešaka - Uvid u stanje raspoloživog hardvera potrebne za upravljanje informacionim sistemom Napomena: Na osnovu analize može se utvrditi da li je neko pokušavao dobiti neovlašteni upad. Nedovoljno slobodnog prostora na hardveru može dovesti do disfunkcije IS.	
--	--	---	--

Broj partije	2		
Opis partije	Održavanje ESB i Web servisa		
Procijenjena vrijednost bez PDV	5.785,15 EUR		
	Opis predmeta nabavke	Bitne karakteristike predmeta nabavke	Količina
		• Održavanje, nadogradnja i praćenje rada ESB sistema; • Održavanje, nadgradnja postojećih i kreiranje novih integracija (povezivanja) aplikacija na ESB sa dvosmjernom razmjenom poruka koristeći „protokole“ koji mogu uključivati: ◦ razmjenu tekstualnih, excel i csv fajlova kroz direktorijume na disku ◦ Web servise tipa REST i SOAP; ◦ Direktno povezivanje na bilo koju bazu podatka (SQL i NoSQL);	

- Kreiranje novih i održavanje postojećih pravila i procesa za obradu i rutiranje poruka u okviru ESB-a i integrisanih aplikacija;
- Kreiranje novih, nadgradnja i održavanje postojećih funkcionalnih web servisa za postavljanje upita ESB koji objedinjuju informacije iz više različitih izvora, obrađuju ih i prikazuju u formatu prilagođenom daljoj obradi na strani klijenta. Formati mogu uključivati: JSON, HTML, PDF, Excel, CSV (za REST servise), XML (za SOAP servise).
- Kreiranje nove Web aplikacije za „ručno“ pristupanje i pozivanje web servisa Kaznena evidencija pravnih lica i evidencija krivičnih sankcija maloljetnika, za postavljanje upita ESB-u;
- Održavanje i nadogradnja postojećih funkcionalnosti Web aplikacije za „ručno“ pristupanje i pozivanje web servisa za postavljanje upita ESB-u;
- Održavanje i praćenje custom menadžment sistema ESB-a;
- Nadgradnja custom menadžment sistema u skladu sa izmjenama u ESB-u, zahtjevima i potrebama korisnika;
- Održavanje i nadgradnja postojeće infrastrukture ESB-a instalirane na Linux operativnom sistemu;

Održavanje Mule ESB sistema

Ministarstvo pravde je na Mule ESB platformi razvilo softversko rješenje koje omogućava drugim državnim organima pristup svim javnim servisima Ministarstva preko jedinstvene pristupne tačke, koja :

- prezentuje sve raspoložive servise krajnjim korisnicima u REST i/ili

Pored navedenog, kako je u toku finalni razvoj više Registara kaznene i prekršajne evidencije u ministarstvu, potrebno je izvršiti njihovu integraciju na Mule ESB platformi sa :

- Registrom kaznene evidencije fizičkih, pravnih lica i maloljetnika.
- Registrom novčanih kazni i prekršajne evidencije.

U pitanju je više set stateless REST web servisa koji podržavaju različite operacije nad sledećim objektima Registra novčanih kazni i prekršajne evidencije :

- Svi osnovni šifrarnici
- Subjekti
- Vozila
- Osoblje
- Funkcija za zaduživanje naloga
- Pregled prekršajnih naloga
- Upis prekršajnih naloga
- Detalji prekršajnog naloga koji uključuju zaštitne mjere i član
- Finansijsko stanje
- Rješenje o zahtjevu suda za prekršaje

Takođe, izabrani ponuđač je u obavezi da održi jednodnevnu obuku za administraciju ESB rješenja, kao i korišćenje monitoring

1	SOAP implementaciji; • prilagođava API servisa da bude u skladu sa zakonskom regulativom i potrebama krajnjih korisnika; • upravlja pravima pristupa i privilegijama krajnjih korisnika; • omogućava uvid u evidenciju o svim primljenim i obrađenim zahtjevima prema pojedinačnim servisima (loguje sve upite i odgovore); • odabranim web servisima omogućava pristup kroz jednostavnu web aplikaciju, omogućavajući krajnjim korisnicima pristup servisima bez potrebe za izradu klijenta; • itd.	konzole, u prostorijama Ministarstva pravde. Kategorizacija grešaka opisana je u sledećim kategorijama, kao i način odnosa prema njima: 1. Greška broj 1 – kritičan nivo problema (sistem nije funkcionalan) Rad sistema nije moguć ili je teško ograničen Napomena za tačku 1: Vrijeme reakcije u cilju rješavanja problema ili hitne popravke softvera mora biti u roku od 1 sata (od trenutka slanja problema ili obavještenja o njemu), od strane stručne osobe, ukoliko sistemu nije potrebna zamjena hardvera ili izmjena backup-a, za šta je potrebno više vremena. 2. Greška broj 2 – značajan nivo problema (sistem funkcionalan, ali neke funkcije nijesu dostupne ili je rad otežan/usporen). Rad sistema negativno utiče na normalni proces rada korisnika i rezultira značajnim usporavanjem obrade i unosa podataka. Napomena za tačku 2: Vrijeme reakcije u cilju rješavanja problema ili hitne popravke softvera mora biti u roku od 2 sata (od	12,00 mjeseci
---	---	---	---------------

trenutka slanja problema ili obavještenja o njemu), od strane stručne osobe, ukoliko sistemu nije potrebna zamjena hardvera ili izmjena backup-a.

3. Greška broj 3 – nizak nivo problema (sistem funkcionalan, manji problemi u radu koji značajno ne utiču na rad korisnika).

Napomena za tačku 3: Vrijeme reakcije u cilju rješavanja problema ili hitne popravke softvera u roku od 6 sati (od trenutka slanja problema ili obavještenja o njemu) od strane stručne osobe, ukoliko sistemu nije potrebna zamjena hardvera ili izmjena backup-a

4. Greška broj 4 – zanemarljiv nivo problema (sistem je funkcionalan bez restrikcija i otežanog/usporenog rada problem ima nema ili ima minoran uticaj na poslovne procese)

Greška zahtjeva izmjene u procesima ili realizaciji implementiranog rješenja koje su „kozmetičke prirode“ ili propust koji osoblje korisnika može samo da prevaziđe.

Napomena za tačku 4: Vrijeme reakcije u cilju rješavanja problema je u roku od dva (2) radna dana (od trenutka slanja problema ili obavještenja o njemu) od

		strane stručne osobe. Intervencije mogu biti telefonske konsultacije, udaljeni pristup na sistem ili dolazak na lice mjesta. Za sve potrebne telefonske intervencije Ministarstvu pravde, treba da stoji na raspolaganju otvorena telefonska linija, svim radnim danima od 07:00 – 15:00 sati. Dolazak na lice mjesta se mora planirati u radno vrijeme, kad god je moguće intervenciju obaviti uporedo sa normalnim poslom službenika ministarstva, odnosno Direktorata za IKT pravosuđa i bezbjednost podataka.	
--	--	---	--